

**DİJİTAL DÖNÜŞÜM MERKEZİ İLK DÖNEMİNDE 149 KOBİ'NİN
DİJİTAL DÖNÜŞÜM İHTİYAÇLARINI VE YOL HARİTASINI ÇIKARDI****KOBİ'LERİN İHTİYACI SOSYAL MEDYA
BEKLENTİLERİ SATIŞ VE PAZARLAMA**

KOBİ'lerin dijitalleşme yolculuğuna rehberlik etmek üzere faaliyet gösteren Dijital Dönüşüm Merkezi (DDM), TÜRKONFED'in yürütücülüğünde gerçekleştirdiği 18 aylık ilk dönem programı kapsamında 149 KOBİ'ye ulaştı. DDM programına katılan KOBİ'lerin eğitim, mentorluk ve teknolojik destekler sonunda yüzde 21'lik bir dijitalleşme yetkinliği geliştirdiği tespit edildi.

İşletmelerin dijital dönüşümü için gereken kaynakları ve kaynak eksikliklerini belirleyerek olası yol haritaları hazırlamayı amaçlayan program, beklenti ve ihtiyaçları da ortaya koydu. Buna göre KOBİ'ler en çok sosyal medyaya ihtiyaç duyarken dijital dönüşüm sonucu beklentilerini ise pazarlama ve satış olarak sıraladı.

19 Ekim 2020 / İstanbul – Türk Girişim ve İş Dünyası Konfederasyonu (TÜRKONFED) tarafından İstanbul Kalkınma Ajansı'nın (İSTKA) 2018 yılı “Yenilikçi ve Yaratıcı Mali Destek Programı” kapsamında kurulan Dijital Dönüşüm Merkezi (DDM), İstanbul Valiliği, TÜGİM, Boğaziçi Üniversitesi ve Endeavor Türkiye ortaklığı Türkiye İş Bankası'nın sponsorluğuyla KOBİ'lerin dijitalleşme yolculuğuna rehberlik etti.

KOBİ'lerin dijitalleşme karneleriyle dönüşümleri için gereken kaynakları ve eksiklikleri belirleyip, dijitalleşme yol haritaları hazırlayarak kapasitelerini artırmayı hedefleyen İstanbul özelindeki “KOBİ'ler Gelecekle Buluşuyor: Dijital Dönüşüm Merkezi Projesi”, Türkiye genelinde de büyük ilgi gördü. İstanbul'un yenilikçi ekosistemine katkı yapmayı amaçlayan DDM'ye Türkiye genelinde 26 ilden 509 KOBİ başvurdu.

120 KOBİ'nin dahil edilmesi planlanan programın kapasitesi, gelen yüksek talep doğrultusunda artırıldı ve gerekli şartları sağlayan 149 işletme sürece dahil edildi. 18 aylık programa katılan KOBİ'lerin ilerleme süreçleri ve beklentilerine yönelik DDM 2019 dönemi faaliyetleri sonuç raporu da yayımlandı.

Dönüşüme en yakın sektör bilişim teknolojileri

DDM'nin programına katılan şirketlerin faaliyet gösterdiği alanlara bakıldığında, dijital dönüşüme en çok ilgi gösteren sektörlerin bilişim teknolojileri, elektrik ve elektronik, ticaret (satış ve pazarlama) ve metal sanayi olduğu görüldü. Kültür, sanat ve tasarım, toplumsal ve kişisel hizmetler, çevre, spor ve rekreasyon, medya, iletişim ve yayıncılık, adalet ve güvenlik, tarım, avcılık ve balıkçılık, cam, çimento ve toprak sektörü başvuruları, diğer faaliyet alanlarına göre düşük seviyede kaldı.

KOBİ'lerin dijitalleşme yetkinliği yüzde 21 arttı

DDM programına katılan KOBİ'lerin eğitim, mentorluk ve teknolojik destekler ile yüzde 21'lik bir dijitalleşme yetkinliği geliştirdiği tespit edildi. Bu dönüşümün kaynaklarına bakıldığında en fazla etkinin yüzde 33 iyileşme oranı ile bilgisayar teknolojileri, yüzde 30 ile insan kaynakları süreci ve yüzde 29 ile satış pazarlama süreçlerinde gerçekleştiği görüldü. Bunları sırasıyla lojistik-depolama, üretim ve son olarak genel iş süreçleri takip etti.

KOBİ'lerin yarıya yakını dijital satış kanallarını kullanmıyor

Programda, dijitalleşme yetkinliklerindeki artışa ve günümüzde e-ticaret hacmi büyümesine rağmen, KOBİ'lerin cirolarının önemli bir kısmını geleneksel yollarla kazanmaya devam ettikleri belirlendi. Programa katılan KOBİ'lerin yüzde 45'i dijital satış kanallarını kullanmadığını ve bu nedenle bu kanallardan ciro elde edemediğini söyledi.

Dijital satış kanallarını kullanan KOBİ'lerin yüzde 39'u cirolarının yüzde 25'ini veya daha azını bu kanallardan sağlarken yüzde 9'u cirolarının yüzde 25 ila 50'sini, yüzde 2'si 51 ila 75'ini, yüzde 5'i ise yüzde 75 ve fazlasını dijital satış kanallarından elde ettiğini ifade etti.

Bunun yanında, e-ticaretin sık gerçekleştiği platformlar ve pazar yerlerinin varlığına rağmen şu an e-ticaret yapabilen KOBİ'lerin yalnızca yüzde 42'si sosyal medya üzerinden müşterilerine ulaşabildiğini belirtti.

Programa ön başvuru sürecinde, KOBİ'lerin yarısından fazlasının ihtiyaç alanlarının sosyal medya, web/mobil çözümleri, müşteri ilişkileri yönetimi araçları ve bulut teknolojileri olduğunu belirtmesi de bu tabloyu destekledi. KOBİ'lerin dijital dönüşüm sonucu beklentileri ise pazarlama, satış/müşteri yönetimi, yeni pazarlara/kanallara erişim gibi alanlarda yoğunlaştı.

Bilgi eksikliği dijital dönüşümü zorlaştırıyor

Programa katılan KOBİ'ler, dijital dönüşüm süreçleri önündeki en önemli engellerden birinin bilgi eksikliği olduğunu ortaya koydu. İşletmelerin yüzde 75'i sektörler arası fayda üzerine bilgi ve girişim eksikliğinin, yüzde 73'ü sektörün devamlılığına yönelik güvence eksikliğinin, yüzde

67'si ise devletin sektöre uzun süreli bir vizyon ve bakış açısı sunmamasının dijital dönüşüm sürecini engellediğini belirtti.

İnsan kaynakları bordro işlemlerinde, lojistik sipariş takibinde dijitalleşiyor

Program kapsamında, KOBİ'lerin farklı iş süreçlerinde kullandığı dijital ürün ve hizmetler de incelendi. İnsan kaynakları alanında alınan aksiyonlara göre, KOBİ'lerin yüzde 62'si bordro işlemlerinde yazılıma geçti, işe alım süreçlerine yönelik özel bir yazılım kullanma oranı ise yüzde 3 düzeyinde kaldı. Satış ve pazarlama alanında çalışan KOBİ'lerin aldığı en önemli aksiyon yüzde 72 ile ürün kataloğuna erişim olurken chatbot kullanımı yüzde 5'in altında seyretti. Lojistik-depolama alanındaki gerçek zamanlı sipariş takibi yapma oranı yüzde 52'yi geçerken otonom robot veya ileri seviye robotik sistemlerin kullanımı yüzde 1'e erişemedi. Diğer taraftan KOBİ'lerin, saha satış ekiplerini yönetmek için kullandıkları iletişim yöntemlerinde yüzde 71 ile telefon ilk sırada yer almaya devam etse de e-posta kullanımının da yüzde 63'e ulaşması dikkat çekti.

Dijital dönüşüm çalışanların verimliliğini ve motivasyonunu artırıyor

DDM'nin programı, dijital dönüşümün şirketlerdeki verimliliği artırdığını da ortaya koydu. Programa katılan KOBİ'lerde, farklı sistemlerin entegrasyonlarının sağlanması ile şirket içi süreçlerdeki zorlukların azaldığı ve buna bağlı olarak verimlilik artışı yaşandığı gözlemlendi. KOBİ'lerin yüzde 74'ü dijital dönüşümün şirket çalışanlarının motivasyonunu olumlu etkilediğini söyledi. Katılımcı işletmeler dijitalleşme alanındaki en yüksek etkiyi yüzde 33 ile bilgisayar teknolojileri alanında alırken bunu yüzde 30 ile insan kaynakları süreci takip etti.

KOBİ'ler dijital lider olmayı hedefliyor

- Dijital Dönüşüm Merkezi'nin KOBİ ve Tekno-KOBİ'lerin katılımıyla yürüttüğü programa 509 işletme başvurdu. Programa kabul edilen 149 KOBİ'nin yanı sıra, program içerisinde yapılan eşleştirme, dijital sohbetler, çevrim içi çalışmalar gibi aktivitelerden 262 farklı KOBİ, toplamda 320 çalışan faydalandı.
- İşletmelerin 417'si 2000 yılı ve sonrasında kuruldu. 327'si 1-20 kişi istihdam ettiğini belirtti.
- Programa başvuran kişilerin yüzde 74'ünü erkek, yüzde 26'sını kadınlar oluşturdu. Programa katılan 149 işletmenin yüzde 62'sinin üst düzey kadın yöneticisi ya da ortağı bulunuyor.
- Katılımcı KOBİ'lerin üçte ikisi ihracat yapıyor.
- Dijital lider olmak isteyen veya çalışanlarının dijital bir şirkette çalışmayı önemseyen KOBİ'lerin oranı yüzde 93.
- KOBİ'lerin yüzde 69'u çalışanlarının dijital stratejileri yerine getirecek yeterli beceri ve tecrübesinin olduğunu düşünüyor.